國立臺北大學行政服務優化意見調查實施計畫

114 年 10 月 1 日第 86 次行政會議通過
115 年 9 月 30 日第 89 次行政會議通過

一、依據：校長治校理念與執行策略

二、目的：

(一)瞭解利害關係人對各行政、教學單位服務品質之滿意度情形。

(二)蒐集利害關係人對各行政、教學單位服務的意見，做為優化行政服務品質之參考。

三、主辦單位：秘書室

四、協辦單位：資訊中心及委託問卷調查單位

五、計畫作業期程：每學年度第 2 學期 3 月至 7 月。

六、調查期間：每學年度第 2 學期 15-16 週及暑假第 1 週。

七、資料蒐集方法：採線上問卷調查法。

八、資料蒐集對象：

(一)全校教職員工及專任助理(以人事資料庫建置之人員為主,不含兼任教師、兼任助理)。

(二)本計畫實施二學年後評估執行成效，並考慮規劃納入學生作為資料蒐集對象。

九、受評單位：

(一)本校組織規程所列之單位及校級臨時性任務編組單位。

(二)自 116 學年度起，納入本校一、二級學術單位(不含研究中心)。

十、調查內容(包含但不限於下列內涵)：

(一)服務態度

(二)業務流程與處理時效

(三)業務數位化程度

(四)問題解決程度

十一、問卷設計:

(一)優化意見調查採七點量表評分方式，依序為：非常滿意(7 分)、滿意(6 分)、略為滿意(5 分)、普通(4 分)、略為不滿意(3 分)、不滿意(2 分)、非常不滿意(1 分)。

(二)為瞭解受訪者對行政服務之具體意見，俾供各單位優化服務品質之參考，另設開放式題項供受訪者填寫建議事項。為維護調查品質及資料適切性，秘書室於彙整開放式意見時，得刪除情緒性言論、人身攻擊、未敘明具體事實，或與行政服務品質無關之內容。

(三)本問卷採匿名方式辦理，蒐集之資料僅供整體統計分析及行政服務品質改善之用，並將依相關規定妥善管理及保存，以確保資料安全。

十二、調查報告：

(一)調查報告針對問卷結果進行統計分析，各項建議事項由相關單位主管納入管理參考，並由秘書室追蹤之。

(二)調查報告送校長核定後，於行政會議報告並公告績優單位於本校網頁。

十三、獎勵機制：本計畫績優單位之評選及獎勵方式，另定之。

十四、預期效益：

(一)透過系統化調查取得各單位服務品質客觀數據，作為服務品質優化之參考。

(二)依據調查結果發現並改善缺失，優化行政服務品質。

(三)促進各單位服務品質良性競爭，提升整體行政效能。

十五、本實施計畫經行政會議通過，陳請校長核定後實施，修正時亦同。